

Česta pitanja

INA/EP CLUB program lojalnosti

OPĆENITA PITANJA O INA/EP CLUB PROGRAMU LOJALNOSTI

1. Kako mogu napredovati kroz INA/EP CLUB sistem statusa?.....3
2. Što je INA/EP CLUB program lojalnosti?.....3
3. Što dobivam članstvom u INA/EP CLUB programu lojalnosti?.....3
4. Koji su statusi u INA/EP CLUB programu lojalnosti?3

KARTICA LOJALNOSTI

5. Kako mogu dobiti INA/EP CLUB karticu lojalnosti?3
6. Što trebam učiniti ako izgubim INA/EP CLUB karticu lojalnosti?.....4
7. Preuzeo/la sam karticu lojalnosti na INA/ENERGOPETROL maloprodajnom mjestu. Šta je potrebno da dalje uradim kako bi dovršio/la registraciju?4

REGISTRACIJA

8. Gdje mogu pronaći Pravila INA/EP CLUB programa lojalnosti i Informaciju o obradi ličnih podataka?4
9. Što trebam učiniti ako nisam primio/la e-mail za potvrdu i aktivaciju svog članskog računa?...4
10. Što su Suglasnosti za marketinšku komunikaciju?4
11. Što su personalizirane ponude i promocije?4
12. Što su opće obavijesti o proizvodima i uslugama?.....4
13. Zašto je dobro omogućiti lokaciju u aplikaciji INA/EP CLUB programa lojalnosti?5
14. Registrirao/la sam se na HOLDINA /ENERGOPETROL maloprodajnom mjestu i dobio/la svoju karticu lojalnosti, kada mogu početi prikupljati bodove i koristiti pogodnosti?5
15. Koje lične podatke trebam navesti za registraciju?.....5
16. Kako se mogu pridružiti INA/EP CLUB programu lojalnosti ?.....5
17. Kada počinjem prikupljati bodove, ako sam se prijavio/la putem mobilne ili web aplikacije? ..5

BODOVI

18. Gdje mogu provjeriti koliko sam bodova prikupio/la?.....5
19. Za koje se proizvode ne dobivaju bodovi?6
20. Mogu li iskoristiti bodove za proizvode i usluge?.....6
21. Kako se zaokružuju bodovi ako nisam potrošio/la zaokruženi iznos KM?6
22. Kako mogu prikupljati bodove?6
23. Ističu li moji bodovi?6

DODATNE POGODNOSTI

24. Kako mogu iskoristiti kupone?.....6

TVOJ PROFIL

25. Kako mogu ažurirati postavke komunikacije?6
26. Zašto trebam potvrditi svoju e-mail adresu nakon registracije?7
27. Kako mogu promijeniti lozinku?7
28. Kako mogu deaktivirati svoj profil?.....7
29. Kako mogu ažurirati svoj profil?.....7

OPĆENITA PITANJA O INA/EP CLUB PROGRAMU LOJALNOSTI

1. Kako mogu napredovati kroz sistem statusa?

Kroz statute programa možeš napredovati sakupljanjem bodova. Napredovati je moguće 4 puta tokom godine. Bodove skupljaš tokom 4 kvartala obračunska perioda i status u kojem ćeš biti ovisi o broju skupljenih bodova u prethodnom kvartalu. Startni i zagarantirani status je status REGULAR. Ukoliko u toku jednog kvartala skupiš 600 bodova u narednom kvartalu biti ćeš u statusu PLUS, za sakupljenih 1000 bodova u statusu PREMIUM a za skupljenih 1500 biti ćeš u statusu ULTRA.

Napredovanjem kroz sistem statusa dolaziš do još značajnijih pogodnosti i posebnih ponuda samo za Članove INA/EP CLUB-a. Napominjemo da prelaskom u novi status uvijek krećeš sa sakupljanjem bodova od nule.

2. Što je INA/EP CLUB program lojalnosti?

INA/EP CLUB je naš program lojalnosti koji ti omogućuje prikupljanje bodova kupovinom i/ili korištenjem usluga na HOLDINA i ENERGOPETROL maloprodajnim mjestima te dobivanje pogodnosti i posebnih ponuda. Naš program lojalnosti zasnovan je na nivoima lojalnosti (zvanih statusi), koje možeš dostići skupljanjem bodova i dostizanjem praga određenog statusa. Bodovi koje prikupljaš određuju tvoj napredak po statusima. Većim bodovnim stanjem i napredovanjem kroz statute možeš ostvariti još značajnije pogodnosti. Bodovi nemaju novčanu vrijednost i ne mogu se iskoristiti za proizvode i usluge.

3. Što dobivam članstvom u INA/EP CLUB programu lojalnosti?

Kada završiš registraciju, častimo te kafom/kavom kao poklonom dobrodošlice. Napredak unutar statusa će te dovesti do pogodnosti i posebnih ponuda koje su relevantne za tebe. Prelaskom u više statute PLUS, PREMIUM, ULTRA dobivaš pravo na ostvarivanje popusta na gorivo, proizvode na gastro odjelu, u shopu ili pogodnosti za usluge autopraonice.

4. Koji su statusi u INA/EP CLUB programu lojalnosti?

INA/EP CLUB je program lojalnosti koji je zasnovan na nivoima lojalnosti (zvanih statusi) kojima možeš pristupiti sakupljanjem bodova i dostizanjem praga određenog statusa. Kada se prijaviš u INA/EP CLUB program lojalnosti, započet ćeš sa statusom REGULAR. Na kraju kvartala u skladu sa skupljenim bodovima u tom kvartalu vrši se obračun bodova i u skladu sa tim dodjeljuje se status za naredni kvartal. Prikupljanjem bodova imati ćeš mogućnost napredovati u statute PLUS, PREMIUM, ULTRA. Prelaskom u novi status uvijek krećeš sa sakupljanjem bodova od nule.

KARTICA LOJALNOSTI

5. Kako mogu dobiti INA/EP CLUB karticu lojalnosti?

Na INA/EP CLUB mobilnoj ili web aplikaciji možeš kreirati svoj članski račun i dobiti virtualnu INA/EP CLUB karticu koju možeš koristiti za prikupljanje bodova i korištenje pogodnosti prilikom svake kupovine. Također, možeš dobiti i fizičku karticu lojalnosti na HOLDINA i ENERGOPETROL maloprodajnim mjestima.

6. Što trebam učiniti ako izgubim INA/EP CLUB karticu lojalnosti?

Odmah prijavi gubitak kartice u Kontakt centar na kontakt telefon: 080 02 03 13 ili e mail : info@inaepclub.ba radi poništavanja izgubljene kartice. Ako želiš i dalje koristiti karticu lojalnosti, preuzmi novu na najbližem HOLDINA ili ENERGOPETROL maloprodajnom mjestu. Nakon preuzimanja kartice neophodno je u članski račun unijeti broj nove kartice za spajanje kartice lojalnosti i članskog računa. Osim toga, uvijek možeš koristiti svoj članski račun za prikupljanje bodova i ostvarivanje pogodnosti.

7. Preuzeo/la sam karticu lojalnosti na HOLDINA/ENERGOPETROL maloprodajnom mjestu. Šta je potrebno da dalje uradim kako bi dovršio/la registraciju?

Ako si preuzeo/la karticu lojalnosti neophodno je da kreiraš članski račun na INA/EP CLUB mobilnoj ili web aplikaciji INA/EP CLUB programa lojalnosti i da uneseš broj kartice kako bi povezo/la svoj članski račun i karticu lojalnosti. Svi tvoji bodovi i pogodnosti s tvoje kartice lojalnosti bit će ti dostupni i na članskom računu a kartica lojalnosti je spremna za dalju upotrebu.

REGISTRACIJA

8. Gdje mogu pronaći Pravila INA/EP CLUB programa lojalnosti i Informaciju o obradi ličnih podataka?

Pravila INA/EP CLUB programa lojalnosti i Informaciju o obradi podataka možeš pregledati na INA/EP CLUB mobilnoj aplikaciji ili na web stranici INA/EP CLUB programa lojalnosti www.inaepclub.ba.

9. Što trebam učiniti ako nisam primio/la e-mail za potvrdu i aktivaciju svog članskog računa?

U slučaju da nisi primio/la e-mail za potvrdu od pošiljatelja INA/EP CLUB, preporučamo da provjeriš slobodan prostor svog e-mail sandučića ili provjeri sandučić „Promocije“ ili „Neželjena pošta“.

10. Što su Suglasnosti za marketinšku komunikaciju?

U procesu registracije pitat ćemo te želiš li primati opće obavijesti o INA/EP CLUB programu lojalnosti i personalizirane ponude i promocije kreirane prema tvojim potrošačkim navikama. Označavanjem svog odabira, dati ćeš nam suglasnost da postupamo u skladu s tvojim željama i šaljemo ti samo obavijesti koje te zanimaju.

11. Što su personalizirane ponude i promocije?

Odabirom personaliziranih ponuda i promocija preporučujemo ti najbolje ponude za tebe na temelju određenih područja interesa. Konkretno, to nam omogućuje da ponude koje su dio INA/EP CLUB programa lojalnosti kreiramo u skladu sa tvojim navikama. Npr. ako je tvoj interes kafa/kava, imamo mogućnosti za tebe kreirati posebne ponude za kafu/kavu.

12. Što su opće obavijesti o proizvodima i uslugama?

Odabirom općih marketinških ponuda informirati ćemo te o proizvodima, uslugama, popustima i novostima u INA/EP CLUB programu lojalnosti i omogućiti ti da uvijek budeš u

toku s najnovijim rješenjima, kojim unaprjeđujemo INA/EP CLUB program lojalnosti. Osim toga, kroz ankete o programu nastojati ćemo poboljšati tvoje iskustvo s našom uslugom i programom.

13. Zašto je dobro omogućiti lokaciju u INA/EP CLUB aplikaciji?

Ova nam oznaka omogućava da bolje razumijemo tvoje lične sklonosti, kako bismo ti mogli poslati bolje ponude. To bi, na primjer, moglo uključivati slanje relevantnih ponuda u blizini tvoje lokacije ili drugih značajnih mjesta.

14. Na HOLDINA / ENERGOPETROL maloprodajnom mjestu dobio/la sam svoju karticu lojalnosti, kada mogu početi prikupljati bodove?

Čestitamo! Na korak si od dovršetka registracije. Odmah možeš početi prikupljati bodove i koristiti pogodnosti, no morat ćeš potvrditi svoju e-mail adresu, kako bi nastavio koristiti karticu i prikupljao bodove. Kreiraj članski račun na INA/EP CLUB mobilnoj ili na web aplikaciji te potvrdi svoju e-mail adresu klikom na link u e-mailu kojeg smo ti poslali. Ako nisi dobio/la e-mail za potvrdu, provjeri spam folder. Uvijek možeš kontaktirati Kontakt centar na telefon: 080 02 03 13 ili e mail : info@inaepclub.ba, kako bi ponovno dobio/la e-mail za potvrdu.

15. Koje lične podatke trebam navesti za registraciju?

Kako bi se mogao/la registrirati, minimalni podaci koje trebaš navesti su ime i prezime, e-mail adresa, broj telefona, mjesto stanovanja.

16. Kako se mogu pridružiti INA/EP CLUB programu lojalnosti ?

INA/EP CLUB programu lojalnosti možeš se pridružiti kreiranjem članskog računa na INA/EP CLUB mobilnoj ili web aplikaciji. U slučaju kada preuzimaš karticu lojalnosti na HOLDINA i ENERGOPETROL maloprodajnom mjestu neophodno je da dovršiš proces registracije kreiranjem članskog računa. Od tebe će se tražiti da potvrdiš svoju e-mail adresu i da povežeš fizičku karticu sa članskim računom, kako bi dovršio/la registraciju. Dvrši registraciju kako bi počeo/la uživati u pogodnostima !

17. Kada počinjem prikupljati bodove i kada mogu koristiti pogodnosti, ako sam se prijavio/la putem mobilne ili web aplikacije?

Ako si se prijavio/la putem mobilne ili web aplikacije, možeš početi prikupljati bodove i koristiti pogodnosti čim napraviš svoj članski račun. Za prikupljanje bodova i za korištenje pogodnosti skeniraj svoju virtualnu karticu dostupnu u članskom računu kad kupuješ na HOLDINA i ENERGOPETROL maloprodajnim mjestima.

BODOVI

18. Gdje mogu provjeriti koliko sam bodova prikupio/la?

Na računu će biti prikazan iznos bodova koje si prikupio/la kao rezultat svojih transakcija, ali i ukupno stanje tvojih bodova. Uvijek možeš provjeriti nedavne aktivnosti i transakcije na mobilnoj ili web aplikaciji INA/EP CLUB programa lojalnosti www.inaepclub.ba.

19. Za koje se proizvode ne dobivaju bodovi?

Imaj na umu da se za neke proizvode/ usluge ne dobivaš bodove, npr. loživo ulje, cigarete, novine i časopisi, lutrijske igre, elektronske usluge i dopune cestarina i mobilnih telefona, poklon-kartice, plaćanje računa, vinjete, kao i kupovine obavljene veleprodajnim karticama.

20. Mogu li iskoristiti bodove za proizvode i usluge?

Ne, ne možeš iskoristiti bodove za proizvode i usluge. Bodovi koje prikupljaš određuju tvoj napredak u statusima. Većim bodovnim stanjem i napredovanjem možeš ostvarivati još bolje pogodnosti.

21. Kako se zaokružuju bodovi ako nisam potrošio/la zaokruženi iznos KM?

Ako nisi potrošio/la zaokruženi iznos KM, tvoji će se bodovi zaokružiti na bliži cijeli broj. Najprije se u skladu sa statusom obračunava popust na vrijednosti kupljenih artikala i na krajnji iznos na računu obračunava broj bodova. Ako iznos nije zaokružena cifra zaokružuje se krajnji zbir bodova na računu.

Primjer:

Vrijednost kupovine 10,40 KM = 10 bodova

Vrijednost kupovine 10,50 KM = 11 bodova

Vrijednost kupovine 10,60 KM = 11 bodova

22. Kako mogu prikupljati bodove?

Bodove možeš prikupljati kupovinom i korištenjem usluga na HOLDINA i ENERGOPETROL maloprodajnim mjestima. Kako bi dobio/la bodove za svoje kupovine, obavezno upotrijebi svoju virtualnu ili fizičku karticu lojalnosti. Pojediniosti o prikupljanju bodova možeš dobiti na web stranici INA/EP CLUB programa lojalnosti www.inaepclub.ba.

23. Ističu li moji bodovi?

Bodovi vrijede tokom trajanja statusa, jedan kvartal. Nakon što se tvoj status promijeni ili obnovi, bodovi će se resetirati i sakupljanje kreće od nule.

DODATNE POGODNOSTI

24. Kako mogu iskoristiti kupone?

Kuponi ti se dostavljaju i čuvaju u tvojoj INA/EP CLUB mobilnoj i web aplikaciji. Za korištenje kupona odaberi željeni kupon u aplikaciji. Uz kupon prikazuje se i barkod, kojeg bi trebalo skenirati na blagajni.

TVOJ PROFIL

25. Kako mogu ažurirati postavke komunikacije?

Svoje suglasnosti i postavke komunikacije uvijek možeš ažurirati prijavom na svoj račun na mobilnoj ili web stranici INA/EP CLUB programa lojalnosti www.inaepclub.ba. Kada si prijavljen/a, možeš odabrati, pregledati svoje i ažurirati postavke komunikacije klikom na „Moj profil“ u aplikaciji. Također možeš nazvati Kontakt centar na 080 02 03 13.

26. Zašto trebam potvrditi svoju e-mail adresu nakon registracije?

Kako bi dovršio/la registraciju, potrebno je potvrditi e-mail adresu. Potvrda e-mail adrese važan je korak kako bi tvoja Kartica lojalnosti i članski račun bili aktivni i kako bi u narednom periodu mogao da koristiš pogodnosti i skupljaš svoje bodove.

27. Kako mogu promijeniti lozinku?

Lozinku možeš promijeniti putem mobilne ili web aplikacije INA/EP CLUB programa lojalnosti. Kako bi promijenio/la lozinku, prijavi se na svoj račun i otvori svoj profil gdje možeš pronaći funkciju „Promijeni lozinku“.

28. Kako mogu deaktivirati svoj Članski račun?

Deaktivirati račun možeš putem mobilne ili web aplikacije INA/EP CLUB programa lojalnosti. Kako bi promijenio/la lozinku, prijavi se na svoj račun i otvori svoj profil gdje možeš pronaći funkciju „Deaktiviraj račun“.

29. Kako mogu ažurirati svoj profil?

Svoj profil uvijek možeš ažurirati prijavom na svoj račun na mobilnoj ili web aplikaciji INA/EP CLUB programa lojalnosti [www.inaepclub](http://www.inaepclub.ba). Kada si prijavljen/a, moći ćeš unositi promjene na svom profilu odabirom na „Moj profil“.